



Beraten, Verkaufen & Dienstleistung **Kompetenz am Telefon**

- Gesprächsannahme, Reklamationen, Zahlungserinnerungen etc. -

Seminar-Nr. 016/19

16.01. - 17.01.2019

Bereits der erste Kontakt, die ersten Sekunden eines Gespräches sind entscheidend für den weiteren Verlauf. Im Telefongespräch zählt Ihre Stimme! Durch Wortwahl und Stimmklang erhält das, was Sie sagen eine besondere Bedeutung. Erkennen Sie eigene Verhaltensweisen am Telefon und deren Konsequenzen und verbessern Sie das Gesprächsklima indem Sie sich auf Ihren Gesprächspartner einstellen, angemessen und effektiv reagieren. Gewinnen Sie Sicherheit am Telefon auch mit "schwierigen" Kunden, bei Reklamationen, Beschwerden und Zahlungserinnerungen. Erleben Sie, wie Sie souverän und mit Freude telefonieren können und dabei zufriedene Kunden gewinnen und behalten.

- Inhalt:**
- Was bedeutet Telefonkompetenz?
 - Stimmt's mit der Stimme?
 - Die innere Einstellung prüfen
 - Verhalten und Wirkung am Telefon
 - Zielgerichtet fragen
 - Mit der richtigen Wortwahl überzeugen
 - Kundenorientiert formulieren
 - Reizworte vermeiden
 - Wann Ich, wann Du oder Sie?
 - 10 Gebote beim Telefonieren
 - Was schwingt mit? Die 4 Seiten einer Information
 - Reklamationen, Widerstände und Beschwerden erfolgreich umwandeln
 - Zahlungserinnerungen - höflich und wirkungsvoll
 - Akquisegespräche

Methodik: Unter fachlicher Moderation gibt es viele Einzelübungen, interaktive Gespräche, kurze Inputphasen und Feedback-Runden. Die gemeinsamen Besprechungen der Ergebnisse dienen auch dem Erfahrungsaustausch untereinander. Die Trainerin geht gerne auf spezielle Wünsche der Teilnehmer ein.

Zielgruppe: Unternehmer, Führungskräfte und Mitarbeiter, die künftig souverän und sympathisch am Telefon agieren möchten.

Teilnehmerzahl: Begrenzt auf 12 Personen, um auf die individuellen Erwartungen der Teilnehmer optimal einzugehen.

Moderatorin: **Gisela Hörle**, Grünberg
Seminare & Beratung, www.hoerle-training.de

Seminarbeginn: Mittwoch, den 16.01.2019, um 12.00 Uhr, anschl. Mittagessen.
Die Hotelzimmer sind in der Regel bis 15.00 Uhr bezugsfertig.

Seminarende: Donnerstag, den 17.01.2019, um 16.00 Uhr
Abreise nach Kaffee und Kuchen.

**Veranstalter
und
Anmeldung:** Bildungsstätte Gartenbau
Gießener Straße 47, 35305 Grünberg
Tel.: 06401/9101-0 Fax: 06401/9101-91
E-mail: info@bildungsstaette-gartenbau.de
Internet: www.bildungsstaette-gartenbau.de

**Lehrgangs-
gebühren:** **265,00 Euro**

Kost und Logis: 140,00 Euro im Einzelzimmer Komfort
123,00 Euro im Doppelzimmer Komfort pro Person
129,00 Euro im Einzelzimmer Standard
115,50 Euro im Doppelzimmer Standard pro Person
103,50 Euro im Mehrbettzimmer pro Person
64,00 Euro für Gäste ohne Übernachtung/ohne Frühstück
(Inkl. der gesetzl. MwSt.)

Bei diesen Preisen handelt es sich um eine **feste Pauschale**, in der neben der Übernachtung und der Vollverpflegung auch die Pausengetränke sowie Kaffee & Kuchen enthalten sind.

Die Seminargebühren können Sie im Laufe des Lehrgangs an der Rezeption begleichen oder im Anschluss überweisen.

Rücktrittversicherung: Eine Seminarkosten-Rücktrittversicherung finden Sie auf der Internetseite:
www.reiseversicherung.com/reiseversicherungen/reiseruecktrittsversicherung/seminar_ruecktrittsversicherung.html

Allgemeine Bedingungen:

An- und Abmeldungen sind **schriftlich** vorzunehmen. Wird **innerhalb von 20 Tagen** vor Lehrgangsbeginn eine Anmeldung storniert, stellen wir **30% der Lehrgangsgebühr in Rechnung**. Bei einer Abmeldung innerhalb von **10 Tagen** berechnen wir die **volle Lehrgangsgebühr**. Erfolgt eine Abmeldung **am Tage des Lehrgangsbeginns** oder erscheint die angemeldete Person aus Gründen, die die Bildungsstätte Gartenbau nicht zu vertreten hat, nicht zum Lehrgang, so werden **außerdem 50%** der Kosten der gebuchten Leistungen **für Unterkunft und Verpflegung in Rechnung** gestellt. Die Bildungsstätte Gartenbau behält sich vor, bei zu geringer Teilnehmerzahl bis ca. 10 Tage vorher oder aus anderen dringenden Gründen die von ihr ausgeschriebenen Lehrgänge kurzfristig abzusagen. Bereits gezahlte Teilnehmergebühren werden erstattet, weitere Ansprüche sind ausgeschlossen. Inhaltliche und terminliche Abweichungen sowie Referententausch bleiben in dringenden Fällen vorbehalten. Der/die Teilnehmer/in ist einverstanden, dass seine/ihre personenbezogenen Daten für Zwecke der Lehrgangsabwicklung und für spätere Informationen per EDV be- und verarbeitet werden. Die genannten Bedingungen gelten für alle Veranstaltungen. Beachten Sie ggf. abweichende Bedingungen anderer Veranstalter im Haus.
(Stand: 01/2013)

Fördermöglichkeiten und Hinweise für Teilnehmer an Seminaren der Bildungsstätte Gartenbau:

1. Für **Nachwuchskräfte** aus den **neuen Bundesländern** (Ernst-Schröder-Stiftung)
Gilt für Gärtner und Gärtnerinnen (auch Auszubildende) unter 36 Jahren, die ihren Arbeitsplatz in der Gartenbau-
branche in den neuen Bundesländern (einschließlich Berlin) haben.
2. Mitglieder der **Architekten- und Stadtplanerkammer Hessen / Saarland**
Gemäß Fortbildungsordnung §3 der Architekten- und Stadtplanerkammer Hessen können Fortbildungspunkte für den
Kurs erworben werden. Auch bei der Saarländischen Architektenkammer ist die Bildungsstätte mit ihrem Seminaran-
gebot akkreditiert
Nähere Auskünfte erteilt die Bildungsstätte Gartenbau unter Tel.: 06401/9101-0.
3. Wir akzeptieren **Bildungsschecks bzw. Prämiegutscheine**. Die Bildungsprämie wird aus Mitteln des Bundesministeri-
ums für Bildung und Forschung und aus dem Europäischen Sozialfonds der Europäischen Union gefördert. Bitte infor-
mieren Sie sich unter: (www.arbeit.nrw.de), (www.qualifizierungsschecks.de) (www.bildungspraemie.info).
Der Scheck muss mit der Anmeldung eingereicht werden!